

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai evaluasi sebuah toko retail dalam mengelola manajemen tata letak pada ruangan toko. Mengapa yang diambil sebagai objek penelitian adalah toko ritel? Karena menurut data kementerian perdagangan, pada awal tahun 2014 telah berdiri 765 ribu toko ritel yang telah berdiri di Indonesia. Untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat, tentunya perusahaan menggunakan strategi strategi jitu mereka, terutama pada manajemen tata letak. Dan toko yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah toko Branded Plus Factory Outlet.

Dalam mengevaluasi tata letak toko, pada awalnya melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan, yang kemudian hasil datanya diolah dengan menggunakan Customer Satisfaction Index. Dari hasil data tersebut telah didapat indeks sebesar 0.69, yang berarti bahwa pelanggan merasa kurang puas terhadap tata letak toko Branded Plus Factory Outlet.

Dan untuk menindak lanjuti hasil evaluasi yang kurang baik, pihak toko perlu melakukan perbaikan pada toko. Untuk mengetahui perbaikan apa yang perlu dilakukan, maka data hasil kuesioner tersebut diolah kembali dengan menggunakan Importance Performance Analysis. Dari hasil data tersebut telah didapat bahwa bagian yang perlu dilakukan perbaikan adalah atribut terdapat ruangan untuk memajang barang dagangan, serta rak dan *display* diatur sesuai garis garis pada toko dengan fungsi sebagai sekat pergerakan konsumen

Kata kunci :

Tata letak, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

## ABSTRACT

This study discusses the evaluation of a retail store in managing the layout management in the store room. Why is taken as the object of research is a retail store? Because according to the Ministry of Commerce, at the beginning of 2014 has established 765 thousand retail stores that have been established in Indonesia. To face the competition is very tight, of course, the company uses a strategy of their proven strategies, especially in the management of the layout. And stores, as object of this research is Branded Plus Factory Outlet stores.

In evaluating the layout of the store, initially distributing questionnaires to customers, who then use the results of the data processed by the Customer Satisfaction Index. From the results of the data has been obtained an index of 0.69, which means that customers are less satisfied with the layout of Branded Plus Factory Outlet stores.

And to follow up the results of the evaluation are not good, the store needs to make improvements in the store. To determine what repairs need to be done, then the data from the questionnaire reprocessed using the Importance Performance Analysis. From the results of the data has been obtained that the part that needs to be improved is the attribute there is room to display merchandise, as well as shelves and displays arranged in accordance with the horizontal lines at the store functions as a divider consumer movement.

Keywords :

Layout, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis